



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SALUD

Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur Occidente E.S.E.



\*20202510241711\*

Bogotá D.C., 22-01-2020

Señora

OTILIA CHIGUASAQUE

Publicar en Cartelera

FIJACION: 28/01/2020

DES FIJACION: 04/02/2020

Unidad de Servicios de Salud Pablo VI

Unidad de Servicios de Salud Carbonell

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 32 SDQS. 48432020

Respetada Señora Otilia:

Reciba un Cordial saludo. En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente venimos trabajando por la mejora continua de la prestación de nuestros servicios de salud, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas. Es por ello que para nosotros es de gran importancia conocer su percepción de la atención recibida, lo cual contribuye al fortalecimiento de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, y nos da la posibilidad de implementar acciones de mejoramiento.

En respuesta a su requerimiento mediante el cual presenta inconformidad por no oportunidad de atención a la consulta para toma de radiografía, se le informa que la Subred Sur Occidente E.S.E. se encuentra comprometida con la atención en salud oportuna y de calidad, por este motivo, teniendo en cuenta lo expuesto por usted, me permito informar que infortunadamente a la colaboradora se le presentó un inconveniente personal, por lo que no pudo estar a la hora que inicia actividades en la unidad, adicionalmente como plan de contingencia se solicitó apoyo a la Auxiliar De Servicio Al Ciudadano de la USS Carbonell para dar aviso a los pacientes, por otro lado según informa la Tecnóloga en radiología se tuvo en cuenta su tiempo de espera y se le atendió con prioridad y con los mayores estándares de calidad. Presentamos excusas por los inconvenientes presentados, adicionalmente en el sistema se identifica que ese día se facturo una radiografía de hombro con número de factura 4808180 y se brindó la atención, sin ninguna otra novedad.

Calle 9#39-46

Código postal 110851

Tel.: 7560505

[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)

Info: 195



•USS Pablo VI  
•USS Fontibón



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur Occidente E.S.E

De otro lado, se realizara un seguimiento permanente a la situación en el servicio de radiología, con relación a la oportunidad y los tiempos adecuados de la atención según corresponde la hora de asignación de las citas con procedimientos diagnósticos, igualmente el requerimiento fue retroalimentado con la colaboradora en mención, con quien se generaron compromisos y el seguimiento por parte de la líder de la sede.

Agradecemos su comentario dado a que nos sirve para establecer acciones de mejora en todos los procesos internos.

Continuamos atentos a cualquier solicitud que se encuentre dentro de nuestras competencias en el marco de la responsabilidad social con la cual nos hemos comprometido. Recuerde que cualquier inquietud adicional puede comunicarse con la Defensora del Ciudadano MIRELLA PEÑA ROJAS al Tel 2013120, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm

Cordialmente,

**MIRELLA PEÑA ROJAS**  
Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano  
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

**Supersalud**  
Si Usted no está de acuerdo con la respuesta que le brindamos, puede comunicarse con la Superintendencia Nacional de Salud PBX (57-1) 4817000

Los abajo firmantes declaramos que hemos proyectado y revisado este documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales por lo tanto lo presentamos para la firma.				
Aprobación	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Proyectado por:	Ibel Jusseff Mora Murcia	Lider de Sede	ORFEO	13/01/2020
Transcrito por:	Belland Mora Cubillos	Tecnólogo PQRS	ORFEO	16/01/2020
Revisado por:	Helmuth Alexander Loatza Cruz	Profesional Universitario (E) Servicio al Ciudadano		22/01/2020

*"Respetado Ciudadano - Ciudadana. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar la atención ciudadana, amablemente lo invita a darnos su opinión y sugerencias en la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SDQS-SDS que hemos dispuesto para usted en el link <http://app.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?sid=52866&lang=es> o acceder a la página [www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co) - link de Contáctenos o Servicio al Ciudadano - Ir a enlace Encuesta de Satisfacción SDQS. Sus comentarios nos comprometen a mejorar. MUCHAS GRACIAS".*  
Y algunos de los derechos y deberes con los que cuenta en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente son:

- \*DERECHO: A CONOCER los escenarios de participación social y cómo acceder a los mecanismos de escucha.
- \*DEBER: A INFORMAR sobre situaciones irregulares que evidencie en la unidad de servicios de salud.

Calle 9#39-46  
Código postal 110851  
Tel.: 7560505  
[www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)  
Info: 195



•USS Pablo VI  
•USS Fontibón